

SACHBERICHT

Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt

Leitung Tabea Müller
Tabea.Mueller@diakonie-hhsh.de

Lütjenmoor 17 a, 22850 Norderstedt
Tel. 0 40 / 523 20 70

2023



Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

Ziele und Leistungen der TAS

Die Tagesaufenthaltsstätte TAS ist erste Anlaufstelle und ein Zuhause für den Tag für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, für Wohnungslose, Obdachlose, sozial Isolierte und von Armut Betroffene. Im Berichtsjahr konnte die TAS ihr 25-jähriges Bestehen feiern. Seit einem viertel Jahrhundert suchen Menschen hier Zuflucht, Hilfe, Geborgenheit und eine Anbindung, die ihnen oft die fehlende Familie ersetzt. Im Fokus unserer Arbeit stehen die Würde und Einzigartigkeit unserer Gäste. Wir unterstützen sie dabei, schwierige Lebenssituationen und -umstände zu bewältigen und tragfähige Perspektiven zu finden, wenn sie dies wünschen.

Die Angebote umfassen eine Grundversorgung (Frühstück, frisch gekochtes Mittagessen, warme Getränke, Dusche, Waschmaschine, Wäschetrockner, Schließfächer) sowie Raum für Kommunikation und gesellschaftliche Teilhabe (Austausch, soziale Kontakte, Internet/WLAN, Postadresse, Tageszeitungen, kleine Bibliothek). Die Beratungsstelle steht den Besuchenden bei sämtlichen sozialen und persönlichen Fragen zur Seite und unterstützt sie bei der Existenzsicherung. Des Weiteren gibt es alle 14 Tage eine kostenlose ärztliche Sprechstunde. Ebenfalls zweiwöchentlich ist eine Kollegin der Suchtberatung vor Ort beratend tätig. Besondere Angebote sind Feste, kulturelle und soziale Aktivitäten, die regelmäßig durchgeführt werden.

Die TAS ist eine niedrighschwellige, barrierefreie Einrichtung. Sie kann ohne Vorbedingungen und auch anonym genutzt werden. Die niedrige Hemmschwelle ermöglicht einen unproblematischen Zugang vor allem für Menschen, die vom Hilfesystem sonst nicht erreicht werden. Die TAS ist im normalen Betrieb von Montag bis Donnerstag von 9:30 Uhr bis 16:00 Uhr, Freitag von 9:30 Uhr bis 15:00 Uhr und Samstag von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr geöffnet.

Entwicklung im Berichtsjahr: Statistik und Öffnungszeiten

Jahr	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Gäste täglich	34	34	24	10	39	41	41
Besuchskontakte ges.	8.772	9.129	7.132	6.109	11.882	11.823	11.806

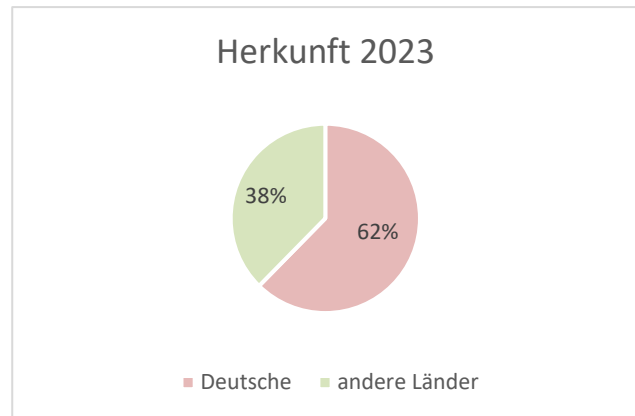
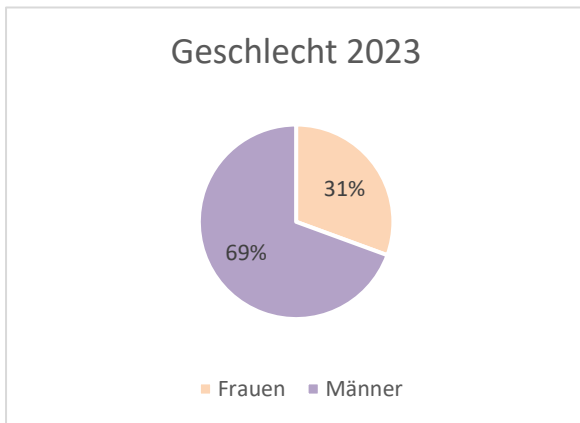
Die Gästezahl liegt zwar unter der im Vorjahr, allerdings war die TAS 2023 an 18 Tagen weniger als 2022 geöffnet, so dass der tägliche Mittelwert von 34 Gästen stabil bleibt.

An 279 Öffnungstagen wurden mindestens 1.522 Frühstücke und 4.088 Mittagessen ausgegeben, 866 Beratungen durchgeführt und ungezählte weitere Unterstützungen geleistet.

Klientel

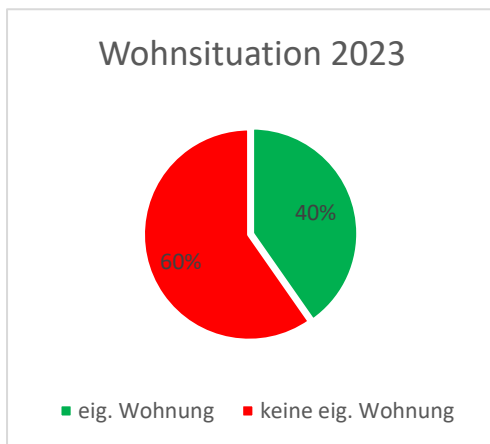
In der TAS treffen Menschen in unterschiedlichen problematischen Lebenssituationen aufeinander. Sie sind betroffen von Obdach- und Wohnungslosigkeit, finanzieller und sozialer Armut, Existenznöten, Beziehungsproblemen, Arbeitslosigkeit, Sucht, Verschuldung, psychischen und körperlichen Erkrankungen und auch altersbedingten Einschränkungen, Gewalterfahrungen, Einsamkeit bis hin zu Verwahrlosung.

Insgesamt haben **340 namentlich registrierte Einzelpersonen** unsere Angebote genutzt. Dazu kommt eine Dunkelziffer von schätzungsweise ca. 30 Personen, die anonym zu uns kommen.



Im Großen und Ganzen änderte sich wenig an den statistischen Daten der Vorjahre. Ein Drittel unserer Gäste (31%) sind weiblich, zwei Drittel (69%) männlich. Zuordnungen zu Divers sind nicht bekannt.

Auch der Anteil der Menschen aus anderen Ländern (insbesondere Osteuropa, Mittlerer Osten, Afrika) hält sich mit 38% auf Vorjahresniveau; 62% unserer Gäste haben die deutsche Nationalität.



Die Wohnsituation unserer Gäste verschiebt sich allerdings stetig hin zu mehr Wohnungslosigkeit. Nur noch 40% haben eigenen, mietvertraglich abgesicherten Wohnraum. Zwei Drittel (60%, 203 Personen) haben keine eigene Wohnung und sind somit wohnungslos. Diese Menschen leben in Notunterkünften, auf der Straße, bei Bekannten oder in anderen ungesicherten Behelfsunterkünften ohne Infrastruktur.

Die Situation auf dem Wohnungsmarkt ist nach wie vor von extremem Mangel an bezahlbaren Wohnungen geprägt. Unsere Zielgruppe sieht sich Diskriminierung und Ausgrenzung aufgrund von Sozialleistungsbezug, Verschuldung und Armut ausgesetzt. Somit verharren

Wohnungslose unnötig lange in vorübergehenden Unterkünften, was ihre Lage nicht unbedingt stabilisiert.

Beratungsstelle für Wohnungslose

Im Jahr 2023 wurden 950 Beratungen durchgeführt. Im Fokus der Beratungsarbeit standen die Bereiche Wohnen, Existenzsicherung, rechtliche und behördliche Themen und psychosoziale Anliegen. Die Bedeutung des Themas Wohnen hat im Berichtsjahr deutlich zugenommen und betraf 2023 43% der Beratungsinhalte. Im Kern geht es um die Suche nach angemessenem Wohnraum insbesondere für Menschen, die wohnungslos sind oder unter prekären Umständen leben. In zehn Fällen konnten neue Wohnungen gefunden werden. Zur schnellen Versorgung im Wohnungsnotfall stand die Vermittlung in geeignete Unterkünfte im Fokus. Dazu arbeiten wir eng mit der Stadt Norderstedt zusammen und vermitteln selbst in unser Winternotprogramm. Des Weiteren ging es um den Erhalt der Wohnung durch Sicherstellung der Finanzierung oder Kooperation mit den Wohnungsgebenden, um Obdachlosigkeit zu verhindern.

Mitarbeitende

Das TAS-Team mit derzeit 28 Ehrenamtlichen blieb auch 2023 stabil am Ball und bewältigte das Tagesgeschäft unter Koordination der hauptamtlichen Leitung. Jedoch gab es alters- und krankheitsbedingte Ausfälle und leider auch einen Todesfall. Die steigenden Anforderungen an die Arbeit ziehen einen erhöhten Personalbedarf nach sich, ohne dass dieser abgedeckt werden kann. Es braucht Menschen, die sich verlässlich und verbindlich kümmern, was zukünftig nicht ausschließlich durch Ehrenamt gewährleistet werden kann.

Die Mitarbeitenden sind als Ansprechpersonen präsent, kümmern sich um die Mahlzeiten, die täglichen Aufgaben und übernehmen die Fahrdienste zur Abholung von Lebensmittelspenden. Aus Sicherheitsgründen arbeiten mindestens immer zwei Personen zusammen. Der Alltag in der TAS stellt hohe psychische und physische Anforderungen an ein ehrenamtliches Team. Neben Einfühlungsvermögen und Stressresistenz ist es vor allem das Aushalten-Müssen herausfordernder Verhaltensweisen einiger Gäste und der teilweise unzumutbaren Umstände, unter denen sie leben.

Es fanden wieder regelmäßige Teamtreffen und Supervisionssitzungen sowie gemeinsame Teamaktionen statt.

Die **hauptamtliche Leitung** koordiniert und organisiert alle administrativen Aufgaben. Sie ist für die Betreuung der Mitarbeitenden und Gäste zuständig, verwaltet das Spendenmanagement, verantwortet die Öffentlichkeitsarbeit sowie politische und gremienbezogene Aktivitäten. Zusätzlich obliegt ihr die Leitung des Gesamtbereiches der Wohnungslosenhilfe Norderstedt. Sie ist eng vernetzt mit Kooperationspartner*innen, Medien, der lokalen Politik und Verwaltung. Die TAS ist zudem Gastgeberin des Arbeitskreises „Obdach für Alle“ (AKO), der 2023 nach pandemiebedingter Pause allmählich wiederbelebt werden konnte. Nicht zuletzt erfordert der Neubau der TAS als intensive Zusatzaufgabe enormen Einsatz.

Im Berichtsjahr hat es bis Anfang Oktober eine elternzeitbedingte Vertretung gegeben.

Für die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten wurde, wie in den Vorjahren, eine **Koordinatorin der Hauswirtschaft** mit 5 Wochenstunden beschäftigt. Ihre Aufgaben umfassen alles, was im Bereich Lebensmittelhygiene und Hauswirtschaft anfällt.

Die aus Projektmitteln des Landes finanzierte Stelle der **Hausmeisterin** unterstützte das Team und die Gäste mit 7 Stunden pro Woche. Sie kümmerte sich um kleine Reparaturen, die Pflege der Außenanlagen und die Durchsicht und Weitergabe von Sachspenden.

Ereignisse im Jahresverlauf

Zu den Höhepunkten des Jahres zählten unsere traditionellen **Feste**: Im August das Sommerfest zum 25. Geburtstag der TAS und die Weihnachtsfeier am Nikolaustag.

Es wurden auch 2023 wieder Aktionen mit Konfirmand*innen und Schulprojekte durchgeführt. Im Sommer nahm die TAS an der Ehrenamtsmesse in Norderstedt teil.

Beim **Neubauprojekt TAS** gab es Verzögerungen und Kostensteigerungen. Wir freuen uns besonders über den vom Sozialausschuss beschlossenen Baukostenzuschuss von weiteren 300.000 €, so dass der Bau im Jahr 2024 endlich beginnen kann.

Aus der Bevölkerung konnten **Sachspenden** (insbesondere Hygieneartikel, Kleidung, Outdoor-Ausrüstung, Selbstgestricktes) entgegengenommen und weitergegeben werden. Besonders erwähnenswert ist die Spende von 20 Smartphones, die sehr gern von Gästen angenommen wurden, erleichtern sie doch das Leben in einer zunehmend digitalisierten Welt enorm. Trotz des begrüßenswerten Trends ist die Digitalisierung für einige Gäste aber auch eine enorme Hemmschwelle mit ausgrenzender Wirkung, so dass sie unserer Hilfe bedürfen.

Angesichts der räumlichen Enge in der TAS ist das Aufeinandertreffen vieler Menschen mit **unterschiedlichen Schwierigkeiten und Bedürfnissen** für alle eine große Herausforderung. Menschen mit akuten psychischen Erkrankungen treffen auf z. B. durch sexuelle Gewalt Traumatisierte und Obdachlose. An einem Tisch sitzen mitteilnahme Personen neben solchen, die dringend Ruhe brauchen. Vor allem psychiatrisch auffällige Personen zeigen mitunter grenzwertiges Sozialverhalten, was ihrer Krankheit geschuldet ist. Schwierig wird es, wenn diese Menschen keine Krankheitseinsicht haben und deshalb auch Hilfsangebote (wie medizinische Behandlung oder gesetzliche Betreuung) als unnötig ablehnen. Manchmal sehen wir uns im Namen des sozialen Friedens gezwungen, temporäre Hausverbote auszusprechen. Trotzdem lassen wir die Menschen immer wieder ins Haus, weil wir ihre einzige Anlaufstelle sind und sie außer uns wirklich niemanden haben.

Im Berichtsjahr kümmerten wir uns auch um eine wohnungslose schwangere Frau. Ihre Hebamme hat sie regelmäßig in der TAS aufgesucht und im notdürftig abgetrennten Nebenraum untersucht.

Ein weiteres drängendes Thema ist die Erkrankung von Obdachlosen, was im Fall des Sozialleistungsausschlusses für EU Bürger*innen besonders brisant wird. Wir beobachten alters- und milieubedingt zunehmend grenzwertige Verelendungstendenzen. Einigen ist es kaum noch möglich, für ihre eigene Hygiene zu sorgen. Sie benötigen Motivation, die Dusche zu nutzen und sich frisch zu kleiden. Oft geht dies zusätzlich einher mit psychischen Erkrankungen, Sucht, Gewalt, Straffälligkeit und teilweise mangelhaftem Sozialverhalten.

Der folgende Exkurs gibt einen Einblick in die unmittelbare tägliche Arbeit.

Oleks Geschichte und unser Dilemma

Nennen wir ihn hier Olek. In den 1990er Jahren kam er aus Polen nach Deutschland, um hier sein Glück zu finden. Er arbeitete auf dem Bau, renovierte Wohnungen und schuftete bei einem Abbruchunternehmen. Als die Firma pleiteging, verlor er seine Lebensgrundlage. Er konnte die Miete für seine Wohnung nicht mehr zahlen, verlor sie und landete auf der Straße. Irgendwann kam auch der Alkohol ins Spiel, und es ging immer weiter bergab.

Olek weiß selbst nicht mehr, wie lange er schon auf der Straße lebt. Er übernachtet in Zelten, Garagen, Hauseingängen. Papiere hat er keine mehr, keinen Identitätsnachweis, keine sichere Einkommensquelle. Einige Zeit verkaufte er das Straßenmagazin, heute lebt er überwiegend vom Betteln und Flaschensammeln und ist schon länger nicht mehr in der Lage, angemessen für sich zu sorgen. Immer wieder gab es gesundheitliche Probleme. Es waren caritative Einrichtungen mit ehrenamtlichem Engagement, die ihn aufpäppelten und ihm das Leben retteten. Vor etwa zehn Jahren brachten seine Straßenkumpel ihn mit zur TAS.

Olek ist jetzt 64 Jahre alt. Das harte Leben auf der Straße, der Alkohol, das Alter und eine ernsthafte chronische Erkrankung bedingten, dass er seit einigen Jahren unter fortschreitender Harn- und Stuhlinkontinenz leidet. Olek merkt nicht mehr bzw. nicht mehr rechtzeitig, wann er zur Toilette muss. Und so geht es eben meist daneben. Es ist besonders unangenehm, wenn andere Menschen um ihn herum sind oder er auf dem Sofa sitzt. Feuchtigkeit und üble Gerüche erzeugen Ekelgefühle und Ablehnung seiner Mitmenschen.

Olek ist mental nicht mehr in der Lage, selbst für seine Körperhygiene zu sorgen. Wir überzeugen ihn immer wieder von der Notwendigkeit zu duschen und versorgen ihn mit frischer Wäsche. Mehrmals pro Woche. Jahr für Jahr. Wir nutzen gespendete Kleidung oder besorgen selbst Unterwäsche und Inkontinenzprodukte. Diese benutzt er oder auch nicht, oder er vergisst, sie regelmäßig zu wechseln.

Mitarbeitende der TAS, zumeist Ehrenamtliche, sehen sich gezwungen, stark riechende flüssigklumpige Hinterlassenschaften auf der Terrasse oder auf dem Mobiliar drinnen und draußen zu beseitigen. Immer und immer wieder. Kürzlich wurde Olek notfallmäßig wegen Darmkrebs operiert und wieder auf die Straße entlassen. Ein großes Problem besteht darin, dass er nicht krankenversichert ist. Alles, was über einen Notfall hinausgeht, wird nicht geleistet, weil niemand dafür bezahlt.

Im Sommer bekam Olek dicke Beine. Die trockene Haut juckte. Er kratzte sich, bis er offene Wunden hatte, in die Fliegen Eier legten. Die Folge: Maden in den Beinen. Nur nach Ansage und unter direkter Mithilfe nutzte Olek die Dusche in der TAS, ließ sich verbinden und neu einkleiden. Die Maden krabbelten über den Boden, und sie krabbelten die Wandfliesen hoch.

Nun war eine Grenze erreicht. Wir können nicht mehr! Waren schon die nahezu tägliche Beschäftigung mit Exkrementen, Renitenz, Unsauberkeit, der Beschaffung frischer Wäsche, die ewige Überzeugungsarbeit, der üble Geruch weit über dem, was eigentlich unsere Aufgaben und Services sind, war jetzt ein Punkt, an dem wir einsehen mussten: das hier ist akuter Pflegebedarf. Oleks Bedürfnisse können nicht tagtäglich von einem ehrenamtlich tätigen, nicht medizinisch oder

pflegerisch ausgebildeten Team erfüllt werden. Professionelle Pflege muss her. Aber wer macht es? Vor allem: wer kommt für die Kosten auf?

Anruf beim Pflegestützpunkt. Gespräche auf allen Ebenen: Land, Kreis, Stadt. Telefonate mit der polnischen Botschaft. Keine Kostenübernahme, keine Hilfe. Die einzige Möglichkeit: Olek könnte jeden Tag zu einem anderen ehrenamtlichen Angebot gehen, um sich die Beine medizinisch-pflegerisch behandeln zu lassen. Aber er schafft den Weg nicht.

Kurz darauf entdecken wir, dass ein Haftbefehl gegen Olek vorliegt, und er verschwindet für drei Monate im Gefängnis. Als er wiederkommt, wirkt er erholt, sauber, gepflegt. Seine Wunden an den Beinen sind verheilt. Er trinkt gerade keinen Alkohol mehr, ist freundlich und kooperativ. Ein seltsames Phänomen, dass Obdachlose in Haft weitaus besser versorgt sind als in Freiheit.

Olek zieht bei uns ins Winternotprogramm ein. Das Zimmer teilt er mit drei anderen Männern. Diese passen nun auf ihn auf, sie sorgen dafür, dass Olek die Pflegeprodukte, die wir über Spenden organisiert haben, auch benutzt und wechselt. Tag für Tag. Nacht für Nacht.

Wir arbeiten weiter an einer Perspektive für Olek. Es ist schwierig, überall tun sich Mauern auf: institutionelle und persönliche. Niemand ist zuständig. Noch nicht, denn wir arbeiten weiter auf Hochtouren, damit Olek erstmal einen Pass bekommt und eine Einkommensquelle, so dass wir professionelle Pflege für ihn organisieren können. Ob es gelingt? Und was passiert bis dahin? Wir werden uns weiter kümmern, so gut wir können. Wir gehen damit weit über unsere Grenzen. Aber wer macht es sonst? Wir sehen es als unsere ethische Pflicht, Menschen nicht hilflos sich selbst zu überlassen. Und doch geraten wir in ein Dilemma, weil die TAS keine Pflegeeinrichtung ist, weil wir keine ausgebildeten Kräfte haben, weil wir keine Entlohnung dafür bekommen, Exkremete und lebende Maden wegzuputzen.

Das Besondere an Olek ist, dass es sich um keine einmalige Angelegenheit handelt- einmal Pflastern und fertig. Seine Inkontinenz wird ihn bis zu seinem Lebensende begleiten, ein Problem, mit dem er in seiner Altersgruppe nicht allein ist. Obdachlose wie Olek werden älter und krank und irgendwann vielleicht auch pflegebedürftig. Schwierig, wer nicht nur obdachlos ist, sondern auch noch papierlos und mittellos und allein. Mit seiner Familie hat Olek keinen Kontakt. Mit einem Alkoholiker wollen sie nichts zu tun haben, heißt es. Hier hat er seine Kumpels auf der Straße, die sich um ihn kümmern. Und uns in der TAS.

An Oleks Geschichte ist nichts erfunden. Sie steht beispielhaft für die Realität, die unseren Alltag in der TAS prägt. Er ist nicht der einzige, der mehr braucht als Essen, Beratung und Postadresse, sondern wo spezielle Angebote gefragt sind wie Hilfe zur Pflege, zur Körperhygiene, zur Behandlung auch altersbedingter Erkrankungen wie Demenz. Und hier beginnt unser Dilemma: wie können wir Menschen wie Olek ein menschenwürdiges Leben ermöglichen und gleichzeitig unseren eigenen Bedürfnissen und Grenzen gerecht werden?

Ohne die beherzte Hilfe unseres Teams sähe es um Vieles elender um „unsere“ Obdachlosen aus. Insgesamt haben wir wieder einmal mehr erfahren, dass die niedrighwelligen, ganzheitlichen Angebote der TAS elementar, lebensnotwendig und auch für die psychische Gesundheit sehr bedeutsam für bedürftige Menschen sind.

Ausblick

Wir bedanken uns sehr herzlich für die Unterstützung und die gute Zusammenarbeit im vergangenen Jahr und hoffen, 2024 einen großen Meilenstein in Form unseres lang geplanten Neubauprojekts umsetzen zu können!

Norderstedt, 08.02.2024
Tabea Müller
Einrichtungsleitung